# 製品保証契約約款

第1条（約款の適用）

本約款は、当社製品をご購入された方（以下「お客さま」といいます。）が、当社に修理依頼される場合、または販売店を経由して当社に修理を依頼される場合の基本条件を定めたものです。お客さまが当社に修理をお申し込みされた場合には、本約款に同意されたものとさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

第2条（定義）

この約款において、「保証書」とは、製品名および保証期間を予め記入したうえで当社が修理を保証する旨を約して発行された証明書をいいます。

２　この約款において、「故障」とは、お客様が正しい使用方法に基づいて製品を作動させた場合であっても、製品が正常に機能しない状態をいいます。

３　修理とは、日本国内において故障した対象機器出荷時の機能・性能の修復もしくは維持を目的とし、機能が同等の新品部品、または機能が同等に品質保証された再利用部品と故障した部品の交換作業等、および修理時に当社が診断した結果に基づいて、当該対象機器出荷時の機能・性能を維持することを目的とした部品の交換作業等をいいます。

第3条（修理の手続き方法）

修理のご依頼時には製品を保証書記載の当社所在地までご送付ください。尚、送料は送付元負担とさせていただきます。また、ご送付時には宅配便など送付控えが残る方法でご送付ください。郵送は固くお断り致します。

２　修理の必要がないと当社が判断した場合、またはお客さまが申告された故障の症状が確認できず修理の必要がないと当社が判断した場合、対象機器の修理をせずにお客さまにご返却させていただきます。なお、この場合、当社所定の診断作業にかかる診断料をお客さまにご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

３　持ち込み修理または出張修理をご希望の場合は販売店を経由して修理をお申し込みください。

第4条（保証期間内の修理）

取扱説明書、対象機器添付ラベル等の注意書きに基づくお客さまの正常なご使用状態のもとで故障した場合、保証期間内に当社に対し修理を依頼することにより、対象機器の無償修理を致します。

２　前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても有償修理となりますので、ご承知おき下さい。この場合、第5条（保証期間外の修理）の規定に準じて修理致します。

(1) 保証書の提示がないまたは保証書が対象機器に添付されていない場合

(2) 保証書に保証期間、シリアルナンバー、お買上げ日および販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合、その他事実と異なる記載がされていた場合

(3) お買上げ後の落下、衝撃等もしくは液体の侵入による故障、損傷、またはお客さまの取り扱いが適正でないために生じた故障、損傷の場合

(4) お客さまによる使用上の誤り、あるいは不当な改造、修理による故障および損傷
(5) 火災、塩害、ガス害、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧等の外部要因に起因する故障および損傷
(6) 対象機器に接続している当社指定以外の機器および消耗品ならびにメディアの使用に起因する故障および損傷
(7) 有寿命部品または消耗部品が自然消耗、磨耗、劣化等により部品の交換が必要となった場合

第5条（保証期間外の修理）

対象機器の保証期間終了後の修理をお客さまが当社にご依頼した場合、当社は、有償にて修理を実施致します。

2　第4条第3項の各号のいずれかに該当する場合、お客さまには修理料金の他にそれぞれ料金をご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

3　お客さまが対象機器お預かり後に修理の依頼をキャンセルされた場合（第6条第2項および第3項に定める場合を含みます。）、お客さまには診断料をご負担いただきます。ただし、お客さまによる修理ご了承後の修理キャンセルはお受けできませんので、あらかじめご了承ください。

第6条（修理料金の見積もり）

有償修理となる修理依頼時において、お客さまが修理料金の見積もりを当社に希望された場合、当社は見積もり金額をお客さまに通知するものとし、当該見積もり金額による修理について、お客さまにご了承いただいたうえで、修理を実施致します。ただし、当社が規定の修理料金の上限金額をお客さまがご了承された場合で、かつ修理料金が上限金額内の場合にはお客さまに修理のご了承いただいたものとして見積もり金額の提示なしに修理を実施致します。

2　前項において、当社による修理料金等の診断作業後、当社がお客さまに見積もり金額をお知らせした日から 1 か月を超えても、お客さまから当社に見積もりに対するご回答をいただけなかった場合には、お客さまが修理のご依頼をキャンセルされたものとし、当社は、修理を実施せずに、お預かりした対象機器をお客さまにご返却させていただきます。なお、この場合、お客さまには、当社による修理料金等の診断作業にかかる診断料をご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

3　既にお客さまに通知済みの見積もり金額と修理の過程における修理料金に差異が生じた場合、当社は、再度お見積もり金額をお客さまに通知し、お客さまのご承諾を再度いただいたうえで、修理を実施させていただきます。なお、当該再見積もり後の金額での修理をお客さまにご了承いただけなかった場合、お客さまによる修理のご依頼はキャンセルされたものとし、当社はお客さまに診断料をご負担いただくことを条件に対象機器をお客さまにご返却させていただきますので、あらかじめご了承ください。

第7条（修理料金等の支払い方法）

修理料金等は、お預かりした対象機器を返却した時、出張修理では対象機器の修理が完了した時に当社にお支払いいただきます。支払方法は、代金引き換え払い（代金引き換え手数料は当社で負担します。）となります。領収書については、お客さまから代金を回収する宅配業者、または修理で訪問し

た作業者が発行する領収書が正規領収書となります。宅配業者または当社では領収書の再発行を承っておりませんので、あらかじめご了承ください。また、一部地域（離島等で代金引き換えができない地域）では、お客さまの手数料負担による振り込み払いとなりますので、あらかじめご了承ください。なお、販売店に故障した対象機器を持ち込みいただいた場合の修理料金等の支払い方法については販売店にお問い合わせください。

第 8 条（修理期間）

当社は、対象機器のお預かりから修理完了後の対象機器の納品まで、原則として 7 日間で対応致します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は 7 日間以上の日数を要する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

(1) お客さまから伺った故障の症状が確認できず、修理箇所の特定ができない場合
(2) 対象機器の引取先が一部地域（離島を含みます。）の場合
(3) 修理に使用する部品の在庫切れ等による場合
(4) 有償修理において、お客さまが修理料金の見積もりを希望された場合
(5) 販売店を経由して修理の申し込みをされた場合
(6) お客さまのご都合により、修理完了後の対象機器の返却日の日程変更等が生じた場合
(7) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合

第 9 条（修理品の保管期間）

修理完了後にお客さまに修理の完了ならびに返却日をお知らせしているにもかかわらず修理後の対象機器をお客さまにてお受け取りいただけない場合（当社がお客さまとご連絡がとれない場合等を含みます。）、または対象機器お預かり後にお客さまが修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず当該対象機器をお客さまにてお受け取りいただけない場合、対象機器をお預かりした日から 6 か月間の保管期間の経過をもって、対象機器の所有権は当社に移転し、当社が当該対象機器を当社所定の方法にて処分することをお客さまはあらかじめご了承ください。この場合、お客さまに当該保管期間に要した費用ならびに当該処分に要する費用（診断料、修理料金、回収・リサイクル料金、廃棄費用等含みます。）をご負担いただきます。

第 10 条（故障部品の取り扱い）

修理により、交換された旧部品または旧製品等は、当社にて適宜廃棄処分させて頂きます。

第 11 条（修理ご依頼時の注意事項）

お客さまは、修理をご依頼されるにあたり、以下の事項について特にご注意ください。

(1) お客さまが保証期間内に修理をご依頼される場合は、必ず対象機器に同梱されている保証書を対象機器に添付してください。なお、保証書を添付いただけない場合には、有償修理となります。
(2) 修理は、製品の分解または部品の交換若しくは補修により行います。但し、万一、修理が困難な場合または修理費用が製品価格を上回る場合には、保証対象の製品と同一機種または同等の

性能を要する他の製品と交換することにより対応させていただくことがあります。

(3) 前項により製品の交換を行った場合、または修理の内容により当該機器の設定内容の初期化が必要となった場合、当該機器の設定内容について当社ではバックアップを作成いたしません。お客さまは当該機器の初期化にご同意のうえ、修理をご依頼ください。

(4) 修理完了後の再設定等につきましては、お客さまご自身で実施してください。

(5) 当社は、修理期間中の対象機器の代替機の貸し出しはできません。

(6) お客さまが対象機器にパスワードを設定されている場合は、当該設定を解除したうえで修理をご依頼ください。

(7) 修理作業の都合上、お預かりいたします機器の記憶装置にアクセスを行う場合があります。

(8) 対象機器は電磁気、温度、湿度、振動、通常の使用環境と異なる状況等により正常に動作しなくなる場合があります。使用環境の不良により対象機器に障害が発生したと考えられる場合には、当社は修理をお断りする場合があります。なお、この場合、当社所定の診断作業にかかる診断料をお客さまにご負担いただきます。

(9) いかなる場合も、対象機器の修理作業の完了後に修理実施前の状態に戻す作業はお受けできません。

第12条（責任の限定）

当社が実施した修理において、当該修理時の「診断・修理報告書」を添えてその旨お客さまより当社にご連絡いただいた場合で、かつ同一箇所の再修理が必要と当社が認めた場合（ただし、前回修理時に症状が再現しなかった場合を除きます。）には、修理完了日より3ヶ月以内まで、当社は無償で修理を致します。

２　当社の責に帰すべき事由による対象製品の故障などに起因してお客さまに損害が発生した場合、当社は原則として対象製品の修理をもって対応するものといたします。万が一、お客さまに対し賠償責任を負う場合は、当社の判断により、対象製品の減価償却後の残存価値または対象製品と同等性能の製品の市場価値を上限としたお支払いをするものとし、それ以外は何ら責任を負いません。

第13条（有効範囲）

この約款は、日本国内においてのみ有効です。また、海外でのご使用につきましては、当社はいかなる保証も致しません。